

Revista electrónica Transmedia: ISSN 2602-8115

Nº 18: Noviembre 2021 - enero 2022

Propuesta de modelo para identificar la accesibilidad del visitante con discapacidad auditiva:
caso zona arqueológica El Meco, Cancún, Quintana Roo, México pp. 37 - 52

Gatica Santamaría, Angelina; Landa Acosta, Karla Yadhira; Abreu Rangel, Lucia E; Santiago
Huerta, Rodrigo Ismael

Universidad Tecnológica de Cancún

Cancún - México

Carretera Cancún-Aeropuerto, Km. 11.5 S.M. 299, Mz. 5, Lt 1, 77565 Cancún,
Q.R.

agatica@utcancun.edu.mx

Propuesta de modelo para identificar la accesibilidad del visitante con discapacidad auditiva:
caso zona arqueológica El Meco, Cancún, Quintana Roo, México

*Propuesta de modelo para identificar la accesibilidad del visitante con discapacidad
auditiva: caso zona arqueológica El Meco, Cancún, Quintana Roo, México*

*Gatica Santamaría, Angelina; Landa Acosta, Karla Yadhira; Abreu Rangel, Lucía E;
Santiago Huerta, Rodrigo Ismael
Universidad Tecnológica de Cancún*

agatica@utcancun.edu.mx

Resumen

La accesibilidad es una tendencia global que demanda ser considerada, en los destinos turísticos es ya un requisito de atención y servicio por constituir un mercado creciente con capacidad de compra en el visitante. La presente propuesta tiene como objetivo contribuir, a partir de una discusión centrada en la cultura de accesibilidad con base en una investigación de campo en la zona arqueológica El Meco, a partir de la oferta de servicios e instalaciones, que propicie la reflexión y el interés en los locales, guías, organismos, instituciones y empresas para crear un entorno accesible dirigido al segmento con discapacidad auditiva que busca una satisfacción en los servicios, denotando a su vez el beneficio que estas estrategias pueden generar en el destino. Esta investigación parte de un modelo metodológico dividido en dos etapas a) una investigación exploratoria documental y b) una investigación concluyente mediante la recolección de información de especialistas y el reconocimiento del lugar; como parte del estudio se utilizó un modelo para identificar las condiciones de acceso de las personas con discapacidad a partir de 3 factores: i) disponibilidad de información, ii) condiciones de acceso iii) uso turístico. Los resultados muestran oportunidades globales en la búsqueda de introducir al destino en un mercado más competitivo a través de un modelo que proponga condiciones de acceso con esfuerzos direccionados hacia personas con discapacidad auditiva que pueden ver, percibir y valorar el sitio, solo requieren un trato respetuoso y adecuaciones para hacer de su visita una experiencia memorable y positiva.

Palabras clave

Cancún, turismo, accesibilidad

Abstract

Accessibility is a global trend that demands to be considered, in tourist destinations it is already a requirement of attention and service because it constitutes a growing market with the visitor's purchasing power. The present proposal aims to contribute, based on a discussion focused on the culture of accessibility based on a field investigation in the El Meco archaeological zone, based on the offer of services and facilities, which encourages reflection and interest in the premises, guides, agencies, institutions and companies to create an accessible environment aimed at the hearing impaired segment that seeks satisfaction in services, denoting in turn the benefit that these strategies can generate in the destination. This research is based on a methodological model divided into two stages: a) an exploratory documentary investigation and b) a conclusive investigation through the collection of information from specialists and the recognition of the place; As part of the study, a model was used to identify the access conditions of people with disabilities based on 3 factors: i) availability of information, ii) access conditions and iii) tourist use. The results show global opportunities in the search to introduce the destination in a more competitive market through a model that proposes access conditions with efforts directed towards people with hearing disabilities who can see, perceive and value the site, they only require respectful treatment and adjustments to make your visit a memorable and positive experience.

Keywords

Cancun, tourism, accessibility

Cancún es un destino reconocido a nivel internacional con atractivos multifacéticos, es un sitio donde los visitantes pueden encontrar una oferta diversa de atractivos naturales, culturales y realizados por el hombre “*man-made*” (Navarro, 2015a), que busca atender las diversas motivaciones del turista, entre las que se reportan la visita a atractivos como un impulsor de viaje a México (Sectur, 2018). Es por ello que, el mercado turístico requiere estrategias competitivas y contar con una oferta de servicios bajo la perspectiva de un turismo inclusivo y accesible. La accesibilidad e iniciativa por generar entornos accesibles (Fundación ONCE, 2011) es una temática de tendencia global que requiere ser atendida en destinos turísticos ya que constituye una población de notable crecimiento. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), 1500 millones de personas viven con algún grado de pérdida de audición y 430 millones requieren rehabilitación (2021). En México, de acuerdo con las últimas cifras concretas publicadas por el INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2020) y con base en el Censo de Población y Vivienda hasta el 2020 en el país hay 1359575.8 personas con dificultades de escucha, ya sea total o parcial.

Es importante resaltar el mercado del segmento de población con discapacidad, y su relevancia a nivel internacional. De acuerdo con Dominguez, Fraiz & Alén (2011) el mercado potencial para la accesibilidad estimó 127,5 millones de beneficiarios en Europa incluyendo siete diferentes discapacidades con diversas necesidades de accesibilidad, pero sobre todo con poder adquisitivo para viajar. Asimismo, Open Doors Organization (2020) con base en un estudio en Estados Unidos, encontró que, “en los últimos años, más de 27 millones de viajeros con discapacidades realizaron un total de 81 millones de viajes, gastando \$ 58,7 mil millones solo en sus propios viajes” solamente hablando del mercado norteamericano. Asimismo, una de cada siete personas en el mundo enfrenta alguna limitación en su vida cotidiana, desde personas mayores hasta familias con niños pequeños o personas con lesiones temporales (Porto et al., 2019).

La información del estudio es considerable ya que, de acuerdo con la Organización Mundial de Turismo (OMT), los destinos y mercados donde la accesibilidad es insuficiente, el mercado está rindiendo de un 25 a un 30% por debajo de lo esperado, porcentaje de personas cuyas decisiones de viaje están influenciadas por las condiciones de accesibilidad. Los destinos que no priorizan y promocionan la accesibilidad dejan al margen este gran mercado de gente con discapacidad, turistas jubilados y otros (2014). Con esta información se hace evidente la demanda a la que se le debe dar prioridad en especial si se quiere considerar a la ciudad de Cancún como un destino turístico accesible.

En el entorno regional, Quintana Roo, en el periodo de enero a noviembre del año 2019, de acuerdo a los últimos datos estadísticos del Instituto Nacional de Antropología e Historia de México (INAH), se reportó la llegada de 27,456,582 visitantes entre nacionales e internacionales a Museos y Zonas Arqueológicas en el país, de los cuales 3,282,771 arribaron a alguna zona arqueológica ubicada en Quintana Roo y 15,396 estuvieron en la Zona Arqueológica El Meco localizada en el mismo estado en la ciudad de Cancún, municipio de Benito Juárez.

La Secretaría de Turismo define a una zona arqueológica como: “un lugar en el cual se ha preservado evidencia de actividades que han sucedido en el pasado, ya sean prehistóricas, históricas o casi contemporáneas, y que han sido investigadas utilizando la disciplina de la arqueología, significando que el sitio representa parte del registro arqueológico” (2015). La Zona Arqueológica de El Meco se encuentra situada en la colonia Puerto Juárez, porción continental del municipio de Isla Mujeres, al norte de la ciudad de Cancún, Quintana Roo México (ilustración 1), es uno de los cuatro sitios arqueológicos de la ciudad y es la única que no se ubica en la zona hotelera. El INAH define como probable que haya tenido un papel relevante en la ruta de navegación maya a lo largo de toda la costa. En sus primeras etapas, en el Clásico tardío (600 – 800 d.C.), el asentamiento estuvo vinculado con Cobá, como una aldea de pescadores de relativa importancia. El edificio conocido como “El Castillo” es el más alto de la región y desde su cima puede tenerse una visión privilegiada de la isla de Cancún y sus zonas aledañas, lo que debió conferirle una importancia estratégica en la época prehispánica. Su puerto fue el centro de una importante actividad comercial y desde allí seguramente se controló el acceso hacia la vecina Isla Mujeres, que funcionó como uno de los santuarios más importantes del Postclásico tardío (1200 – 1500 d.C.) (INAH, 2020).

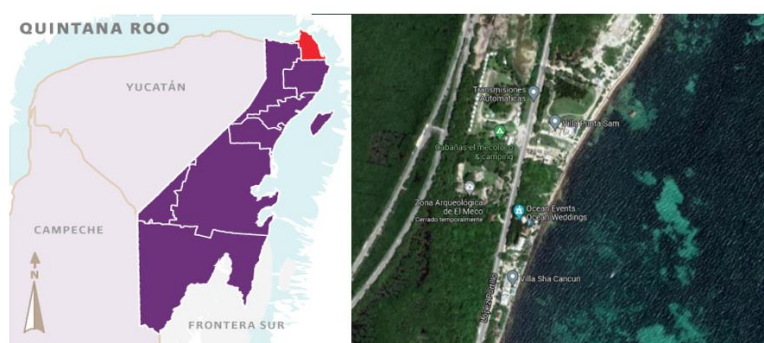


Ilustración 1. Mapa de Quintana Roo (H. Ayuntamientos de Isla Mujeres, 2021) / Mapa ubicación El meco, Isla Mujeres (Google Maps, 2021)

Turismo Accesible

En los últimos años la preocupación académica y gubernamental por avanzar en el concepto de turismo accesible, ofrece definiciones holísticas del término, el cual evoluciona para dar paso a uno más amplio e inclusivo como el turismo y los viajes que son accesibles para todas las personas, con discapacidad o sin ella, el cual incluye la discapacidad en movilidad, auditiva, visual, cognitiva o intelectual y psicosocial, las personas mayores y las personas con discapacidades temporales (OMT, 2014). La discapacidad en un individuo es toda restricción o ausencia por una deficiencia para realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal (Santos Hernández et al., 2006). Partiendo de los diferentes tipos de discapacidad, la accesibilidad es un factor indispensable para proporcionar a los turistas acceso pleno a un atractivo turístico, y facilitar la estancia al recibir servicios que incluyan elementos para su total satisfacción; no obstante, la accesibilidad no incluye solo la parte de infraestructura, también incluye el acceso a la información que necesitan los turistas, según estudio de Biswas et al (2020) es requisito más importante cuando los turistas planifican su viaje, el tener acceso a la información necesaria les permite conocer las actividades, ya que la accesibilidad es un indicador relevante identificado como fundamental para la medición de la satisfacción del turista. Kotler y Armstrong (2008), se centran en la importancia del marketing dirigido a las necesidades humanas del consumidor porque estos son estados de carencia e incluyen necesidades básicas como alimentación, seguridad, facilidades para subsistir; necesidades sociales: de pertenencia y afecto; así como las necesidades individuales: de conocimiento y autoexpresión; a partir de las consideraciones anteriores, se incluyen las necesidades específicas que son requeridas en personas con discapacidad para satisfacer las necesidades individuales generando satisfacción de los servicios.

Por lo anterior, es preciso incluir aspectos que favorezcan su estancia en el lugar visitado. Los tipos de discapacidades en el individuo originan diversas necesidades relacionadas con todos los ámbitos de la vida social, incluyendo ocio y recreación. Aunque en este rubro se encuentran barreras comunes, el presente estudio aborda las barreras específicas y limitaciones experimentadas por personas con discapacidades auditivas que deben ser consideradas en la búsqueda de la satisfacción (Figueiredo et al., 2012). Es valioso considerar que todo individuo tiene expectativas referentes al producto y servicio como resultado de experiencias de compras, opiniones de amigos e información de rápido acceso con uso de la tecnología a través de redes sociales, plataformas e información de competidores y en la búsqueda constante para lograr

estar satisfechos. Cada diferenciación en el servicio da valor a una marca por constituir el conjunto de beneficios o valores que promete proporcionar a sus clientes para satisfacer sus necesidades y que otorgue oportunidades en mercados más competitivos (Kotler et al. 2015).

Comportamiento turístico de personas con discapacidad

Los turistas con discapacidades son clientes altamente rentables porque generalmente realizan un mayor gasto, contratan paquetes turísticos y no viajan solos, deseosos de ser considerados en las previsiones y en los programas de marketing. Son generadores de empleo por la diversificación de la oferta turística (tratamientos, actividades concretas, asistencias personales, acompañamientos, excursiones, entre otros), ya que la mejoran al incrementar la calidad de este sector. Algunas de las adaptaciones consisten en la mejora en la medición de espacios, y tiempos y del servicio al empatizar con el viajero, sin importar su condición. Asimismo, se pueden considerar multi-clientes, ya que cada viaje realizado por una persona con movilidad reducida y/o discapacidad atrae a 0,5 acompañantes (OMT, 2014).

Las diferencias entre destinos turísticos no están en sus productos, sino en el disfrute emocional que se hace de ellos, en cómo se vive y se disfruta del turismo en un destino determinado. De esta manera, el ofrecer una imagen dirigida a cualquier individuo sin ningún tipo de exclusión coadyuva al desarrollo turístico del destino a la vez que posibilita la consecución de un verdadero turismo para todos. Considerar a la accesibilidad de los visitantes, es una vía de diferenciación altamente rentable que puede ayudar a transformar el sitio e incrementar sus ingresos al poner en práctica políticas de responsabilidad social e incluyentes al colectivo con discapacidad auditiva el cual escoge un tipo de alojamiento específico en función del nivel de accesibilidad que éste ofrezca. Actualmente el hospedaje más utilizado por este segmento de la población son los hoteles, principalmente de 4-5 estrellas, por ser más accesibles que el resto de los establecimientos (OMT, 2014).

Atendiendo la tendencia en materia de accesibilidad y el tamaño de la población con discapacidad en el mundo con poder de compra, el método aplicado en el presente proyecto parte de un modelo cuyo estudio descriptivo se forma en su primera etapa de una investigación exploratoria-documental, y en una segunda etapa, una investigación concluyente (Sánchez, Gatica y Ocampo, 2018), realizada a partir de la recolección de información de especialistas en discapacidad con herramientas semiestructuradas para medir e identificar condiciones de acceso, así como el reconocimiento del lugar con una lista de cotejo, a partir de los cuales se

Propuesta de modelo para identificar la accesibilidad del visitante con discapacidad auditiva: caso zona arqueológica El Meco, Cancún, Quintana Roo, México

genera un análisis en la búsqueda de beneficios en el mercado turístico que atiende necesidades en una temática de tendencia global.

El objetivo es identificar a partir de una discusión centrada en el turismo accesible la oferta de servicios y equipamiento de la zona arqueológica El Meco dirigido al segmento con discapacidad auditiva, a fin de propiciar la reflexión y el interés de la comunidad receptora, la cual es parte de una heterogeneidad étnico-demográfica que caracteriza a los destinos turísticos (Monterrubio Cordero, 2009, p. 109), con apoyo en un modelo que permite medir infraestructura y el servicio mostrando el beneficio que esto puede generar en el sitio.

Los objetivos específicos son tres, los cuales están centrados en realizar una investigación documental sobre las características y necesidades del segmento de visitantes con discapacidad auditiva, identificar sus requerimientos mediante entrevistas a profundidad; y adaptación de un modelo para identificar la accesibilidad en la zona arqueológica el Meco.

Materiales y métodos

La metodología utilizada en su primera fase exploratoria está conformada por fuentes de información secundaria, que permiten adentrarse en el contexto necesario para lograr profundizar en el tema y realizar el enlace con la segunda etapa que forma parte de la investigación concluyente.

En esta segunda etapa; se realizaron entrevistas a profundidad a un experto en discapacidad auditiva y a una persona con dicha discapacidad para llegar a un punto de inflexión en la cual, se determinó una alternativa para los recorridos guiados para personas con discapacidad auditiva en la zona arqueológica El Meco.

El proceso metodológico pretende demostrar tanto las características claves como el valor, el beneficio y la utilidad práctica que el método de estudio del caso ofrece a los investigadores, de cualquier área del conocimiento (Martínez ,2006). Este procedimiento fue adaptado ya que se centra en la situación: a) personal, prestadores del servicio b) infraestructura de la Zona Arqueológica del MECO, c) dimensiones a considerar para la oferta de servicios de un recorrido guiado e información dentro de la zona considerando la discapacidad auditiva; los pasos metodológicos que se detallan en la Imagen 1, el resultado permite el cruce de

información generando un análisis y reflexión sobre las oportunidades de identificar necesidades de las personas con discapacidad.

La metodología, como se representa en la imagen 1, consistió en el desarrollo de instrumentos para la recolección de información con base en el protocolo requerido para la oferta de servicios dirigido a personas con discapacidad auditiva a través de una entrevista a profundidad con la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia llamado bola de nieve (Baltazar & Gorjup, 2012) en donde se identificaron especialistas en el tema que condujeron a otros expertos en el tema de discapacidad auditiva. Adicionalmente se aplicó una lista de cotejo dentro de la zona arqueológica del Meco, Cancún, Quintana Roo, para identificar la oportunidad de accesibilidad en un entorno turístico, a partir de los modelos de la OMS y la OMT.

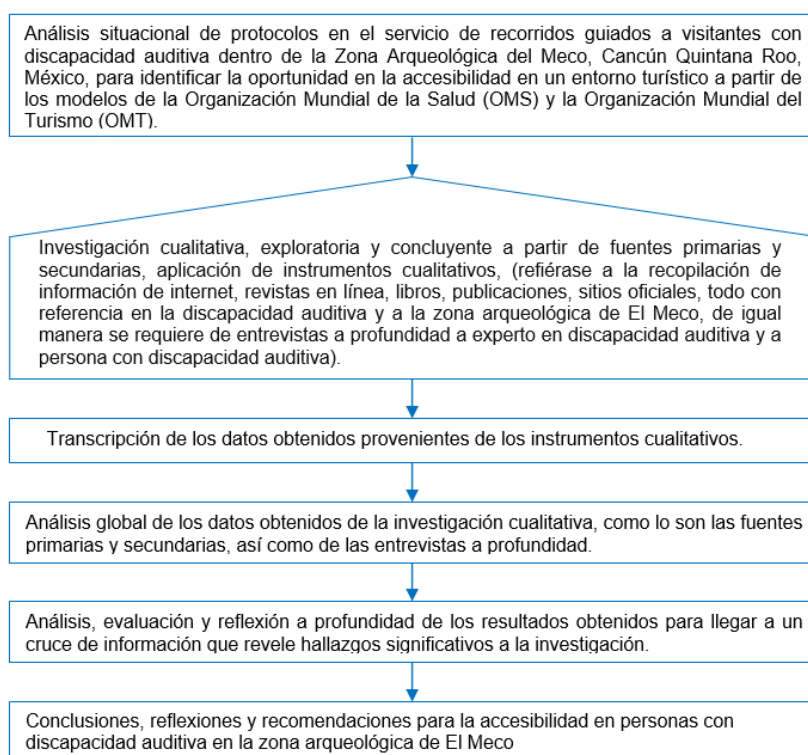


Imagen 1. Procedimiento Metodológico de la investigación. Elaboración propia con base en Sánchez, Gatica y Ocampo (2018).

Resultados

La recolección de información comprende el modelo propuesto en estudio de Porto et al. (2019) para medir e identificar las condiciones de acceso de las personas con discapacidad a partir de 3 factores: i) disponibilidad de información, considerando si los sitios web oficiales y no oficiales proporcionan información de accesibilidad; ii) condiciones de acceso a los sitios teniendo en cuenta la cadena productiva (amplio acceso con señalética, baños,

Propuesta de modelo para identificar la accesibilidad del visitante con discapacidad auditiva:
caso zona arqueológica El Meco, Cancún, Quintana Roo, México

iii) uso turístico, considerando la posibilidad de participar en la actividad turística principal, a continuación (imagen 2) se muestran los elementos que comprenden cada factor:

a) Información sitios web o plataformas oficiales y no oficiales	Proporciona: Información detallada que especifica los servicios del sitio considerando necesidades en personas con discapacidad auditiva (alguna otra)	Oferta: Promoción de servicios que contemplan la personas con discapacidad	Difunde: Información que contemple servicios para personas con discapacidad auditiva.	No tiene información.
b) Acceso a los sitios teniendo en cuenta la cadena productiva	Señalética desde la llegada a la zona arqueológica.	Personal capacitado en lenguaje de señas.	Herramientas tecnológicas que incluyan video informativo	No considera
c) Uso turístico: considera la posibilidad de participar en la actividad turística principal.	Recorridos con guías que manejen el lenguaje de señas	Capacitación de personal en el protocolo de servicio a personas con discapacidad	Considera: por lo menos un especialista en leguajes de señas en varios idiomas.	Señalética, videos informativos mediante una aplicación tecnológica y/o información escrita. No cuenta.

Imagen 2. Proceso metodológico para medir e identificar las condiciones de acceso de las personas con discapacidad.

Los elementos mencionados en la tabla anterior contribuyen en el entendimiento pleno de información otorgada durante la visita a la zona. Estos elementos incluyen, comunicación previa a la visita, así como durante y después de la misma, también contemplan instalaciones y equipamiento en el lugar, como personal capacitado para los recorridos.

A partir de la visita de campo al sitio, se realizó la observación de oferta e instalaciones del lugar para posteriormente describir los aciertos y necesidades accesibles del lugar, teniendo como eje de atención al segmento con discapacidad auditiva.

Observación 1: La Zona Arqueológica El Meco, no cuenta con instalaciones y equipamiento direccionados a las necesidades que presentan las personas con discapacidad auditiva como son:

- señalizaciones en lengua de señas,
- guías y personal que se comunique por medio de lengua de señas,
- cuadros de texto comprensibles y visibles, y
- tecnología como un medio de comunicación entre las personas con discapacidad auditiva y los oyentes.

Observación 2: En el Reglamento de la Ley Federal Sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticos e Históricos, publicado en el Diario Oficial de la Federación reformado en 2015, en el capítulo III De los Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticos e Históricos a partir del artículo 42 al 47 se mencionan los procedimientos a los cuales una zona arqueológica debe someterse para realizar alguna obra y/o modificación en el monumento y sus alrededores, sin embargo, no consideran las necesidades que pudieran tener los visitantes con alguna discapacidad.

A partir de las entrevistas a profundidad a expertos en el tema de discapacidad se obtuvieron los siguientes hallazgos:

<i>Aspectos generales</i>	<i>Aspectos específicos</i>	Aspectos centrados en el servicio turísticos
La zona arqueológica El Meco o en su defecto el instituto a cargo de ella dificulta las labores y adecuaciones que serían pertinentes para recibir a las personas hipoacusias o sordas. Se centra en preservar la esencia del lugar y su importancia como patrimonio y acervo cultural. La zona arqueológica El Meco no cuenta con adecuaciones pertinentes para recibir a personas hipoacusias o sordas, porque busca preservar la esencia del lugar y su importancia como patrimonio y acervo cultural.	De manera particular la discapacidad auditiva se podría considerar una de las que menos recursos generales y físicos necesita para su atención, sin embargo, esto ocasiona que sea una de las más rezagadas y que a consideración de la misma comunidad es de las que menos atención reciben. El recurso básico que una persona con discapacidad auditiva exige es que la sociedad aprenda la lengua de señas, que no sea un experto pero que sepa comunicarse por ese medio. Eso haría el intercambio de información por parte de los hipoacúsicos o sordos con los oyentes sea más fácil y esto generaría confianza en ellos para desarrollar actividades de manera prácticamente autónoma y cómoda.	La zona arqueológica El Meco tiene elementos para desarrollar un proyecto de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva, debido a la infraestructura que tiene el lugar hoy en día y el mismo entorno que lo rodea. Las exigencias consisten en preparar al personal, ocupar recursos tecnológicos y tener consideración para la comunidad sorda y con discapacidad auditiva. Generar capacitación específica en lenguaje a señas y protocolos de servicio para personas con discapacidad considerando los niveles de discapacidad.

Tabla 2. Hallazgos de entrevista a profundidad.

Propuesta de modelo para identificar la accesibilidad del visitante con discapacidad auditiva: caso zona arqueológica El Meco, Cancún, Quintana Roo, México

La OMT señala que hay la posibilidad de hacer adecuaciones sin afectar la infraestructura del patrimonio: “en la mayoría de las ocasiones, no todo el entorno puede hacerse accesible, debido a que el respeto al patrimonio limita el grado de intervención y por la propia configuración y tipología de la zona” (2015). Por lo anterior contemplando hallazgos de especialistas y las adecuaciones sin afectar el entorno, se muestra la viabilidad como punto de partida.

Discusión

La discapacidad auditiva de una persona puede presentarse con diferentes intensidades que van de leve a moderado, afectando la forma en que perciben los sonidos. Los diferentes niveles de sordera originan necesidades específicas en los individuos y requieren a su vez servicios especiales, en virtud de que se satisfagan estas necesidades evitará afectar la actitud de una persona y la percepción de su propia audición con respecto al servicio. Los visitantes con discapacidad auditiva, se apoyan en las expresiones faciales como técnicas para llamar la atención y la calidad de la voz para recibir y comprender por lo que la información debe presentarse visualmente, a través de textos. Actualmente la tecnología apoya con aplicaciones para teléfonos inteligentes (Nilsson,2020)

En el estudio de Domínguez Vila et al. (2015) propone una división para discapacidad auditiva en 3 niveles a) completamente sorda b) tiene dificultades auditivas c) Capacidades limitadas, deterioradas o retrasadas para usar expresiones y / o lenguaje receptivo, la siguiente tabla define las necesidades presentadas en personas con discapacidad:

Dificultades presentadas en el desarrollo de actividades	Necesidades requeridas durante un recorrido.	Niveles que abarca
Rendimiento reducido en actividades que requieren una audición aguda.	Recepción de información del recorrido, entendimiento de instrucciones en materia de historia, seguridad y confort en el lugar.	a, b,c
Dificultades con la comunicación escrita	Para leer señalizadores y/o folletos o descripción del lugar.	a,b,c
Dificultades con la comunicación oral.	Solicitud de información y comprensión del lugar con lenguaje de señas.	a,b,c
Dificultades para comprender la información presentada por audio.	No permite el entendimiento por la discapacidad auditiva	a,b,c
Discapacidades generales del habla para articulación	Dificultad para comprender información o solicitudes del visitante durante recorrido.	a,b,c
Problemas para transmitir, comprender o usar el habla, lenguaje escrito o simbólico	Capacidades limitadas para el entendimiento, recepción y producción de información por escrito, señas y habla en el lugar.	a,b,c

La anterior tabla muestra que los niveles de discapacidad originan diferentes dificultades para el desarrollo de un recorrido en la zona arqueológica ya que se presentan necesidades específicas en materia de información del lugar. No obstante, la discapacidad requiere considerar factores que contribuyen en el servicio y protocolo de accesibilidad auditiva, como: a) edad de aparición del deterioro auditivo (prelocutivo o postlocutivo) b) Naturaleza y alcance del efecto de la aparición del deterioro auditivo c) necesidades comunicativas de la persona y naturaleza de su entorno (familia, amigos, colegio, instituto, trabajo), d) tratamientos médicos, rehabilitación audioprotésica y/o logopédica recibidos anteriormente, e) sentimiento individual ante su estado auditivo, f) reacciones del entorno g) efecto que ha causado en sus relaciones comunicativas (Santos Hernández et al., 2006b) mismos que deben de ser escuchados para su adaptación en la oferta de un servicio accesible que contemplen al visitante con la discapacidad.

Los visitantes con discapacidad auditiva también desean vivir experiencias turísticas junto a los que no tienen discapacidad y no en un formato exclusivo y segregado. Varios estudios muestran que las personas con discapacidad experimentan con frecuencia los beneficios asociados con la participación en actividades recreativas y turísticas de una forma más manera intensa que los individuos sin discapacidades, incluso siguieren mayores niveles de felicidad, mejores condiciones de salud, aumento autoestima y mayores niveles de satisfacción. (Figueiredo et al., 2012).

Sin embargo, los recursos que necesitan son muy específicos y precisos, es por esta razón que las empresas y diferentes instituciones u organizaciones deben empezar a atender a sus requerimientos. La preparación del personal en cuanto a lengua de señas en los diferentes destinos turísticos de la ciudad para recibir a personas hipoacúsicas, sordas o con discapacidad auditiva es esencial para un excelente desarrollo accesible.

El estudio de Darcy menciona las limitaciones para otorgar servicios de alojamiento accesible, mismas que han sido adaptadas a las necesidades del presente estudio; a) la falta de accesibilidad contemplando la discapacidad auditiva; b) accesibilidad que no cumplió con los estándares de información y comunicación; c) la importancia de un servicio accesible para contribuir a la satisfacción del viaje; d) problemas para ubicar la oferta de servicios accesibles, incluso cuando existió; y e) la precisión de la información sobre el servicio dirigido a personas con discapacidad como inadecuados (2010). Tse y Wilton (1988, p.204) la satisfacción es la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo. Para la inclusión en un mercado

accesible, es decir, para contemplar aspectos en el servicio dirigido a los visitantes con discapacidad auditiva, es pertinente considerar las percepciones que se forma el visitante antes de recibir el servicio de forma empática ya que el visitante necesita ser entendido, comprendido, sentirse importante y cómodo con el entorno (William,1999).

La zona arqueológica El Meco podría considerar como punto de inicio para el turismo de la ciudad en cuanto a accesibilidad para la comunidad sorda. Las adecuaciones que se proponen para el sitio consisten en “el uso de pantallas en cada asentamiento como algunos museos en el mundo los utilizan”, contratación de personal capacitado en lengua de señas, considerando que existen variantes en las mismas, como son la Lengua de señas Mexicana (LMS), *American sing language* (ASL), y las señas internacionales (*international sign*), por mencionar algunas.

Conclusiones

Los resultados muestran oportunidades globales en la búsqueda de introducir al destino en un mercado más competitivo a través de un modelo que proponga condiciones de acceso con esfuerzos direccionados hacia personas con discapacidad auditiva, y es que, una de cada siete personas en el mundo enfrenta alguna limitación en su vida cotidiana, desde personas mayores hasta familias con niños pequeños o personas con lesiones temporales (Porto et al., 2019) tan solo, el mercado está rindiendo de un 25 a un 30% por debajo de lo esperado porcentaje de personas cuyas decisiones de viaje están influenciadas por las condiciones de accesibilidad

Algunos aspectos relevantes para reflexión y considerar servicios que contemplen la accesibilidad auditiva son:

- El segmento de turismo con discapacidad auditiva, es un tipo de visitantes interesados en conocer y disfrutar del turismo natural y cultural, como es el caso de la Zona Arqueológica Del Meco y es un activador de la economía por su característica fisiográfica de viajar acompañado.
- Es un segmento que toma sus decisiones de viaje, basado en la disponibilidad de atención y respeto por su discapacidad, sin requerir grandes inversiones o cambios de la infraestructura del sitio que visitan.

- Las adecuaciones físicas son mínimas, siendo, el compromiso del prestador de servicios, en este caso guías y personal de la zona arqueológica, en aprender el lenguaje de señas básicas.
- En la zona arqueológica, es relevante la implementación de pantallas en cada edificación o monumento con explicaciones claras y señalética apropiada.
- Finalmente, se concluye que no hay recorridos guiados para personas con discapacidad, así que se sugiere, el diseño de recorridos guiados para visitantes con discapacidad auditiva.

El presente estudio, propone el uso de un modelo considerando 3 factores en momentos específicos antes de la decisión de compra de servicios direccionados a personas con discapacidad auditiva: i) antes de planear el viaje: visualizar la promoción de servicios accesibles del sitio a visitar a través de los diferentes canales de comunicación manejados por la organización, ii) acceso al sitio: considerar la cadena productiva, incentivando a empresas que constituyen las alianzas en beneficio de servicios accesibles propiciando oportunidades para todos pero especialmente para el destino, iii) durante la entrega del servicios: contemplar adecuaciones a partir de las necesidades específicas presentadas por el tipo de discapacidad auditiva. Los esfuerzos están direccionados hacia personas con discapacidad auditiva que pueden ver, percibir y valorar el sitio, solo requieren un trato respetuoso y adecuaciones para hacer de su visita una experiencia memorable y positiva.

Lista de referencias

- Biswas, C., Omar, H., & Raschid-Radha, J. Z. R. R. (2020). The impact of tourist attractions and accessibility on tourists' satisfaction: the moderating role of tourists' age. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 32(4), 1202–1208. <https://doi.org/10.30892/gtg.32402-558>
- Cámara De Diputados Del Honorable Congreso De La Unión (2015). Reglamento De La Ley Federal Sobre Monumentos Y Zonas Arqueológicas, Artísticos E Históricos. (Última Reforma 08 Julio 2015). DOF. Art. 42-47. Recuperado De [Http://Www.Diputados.Gob.Mx/Leyesbiblio/Regley/Reg_LFMZAAH_080715.Pdf](http://Www.Diputados.Gob.Mx/Leyesbiblio/Regley/Reg_LFMZAAH_080715.Pdf)
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), 816–826. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.08.010>
- Domínguez Vila, T., Darcy, S., & Alén González, E. (2015). Competing for the disability tourism market – A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*, 47, 261–272. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.10.008>
- Domínguez Vila, Trinidad; Fraiz Brea, José Antonio; Alén González, M^a Elisa TURISMO Y ACCESIBILIDAD. UNA VISIÓN GLOBAL SOBRE LA SITUACIÓN DE ESPAÑA Cuadernos de Turismo, núm. 28, julio-diciembre, 2011, pp. 23-45 Universidad de Murcia Murcia, España
- Figueiredo, E., Eusébio, C., & Kastenholz, E. (2012). How Diverse are Tourists with Disabilities? A Pilot Study on Accessible Leisure Tourism Experiences in Portugal. *International Journal of Tourism Research*, 14(6), 531–550. <https://doi.org/10.1002/jtr.1913>
- Fundación ONCE. (2011). *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Arquitectura y urbanismo*. Artes Gráficas Palemo.
- Google Maps. (2021, 23 octubre). Mapa zona arqueológica el Meco [Mapa]. Ubicación, zona arqueológica el Meco. <https://www.google.com/maps/@21.2108889,-86.8041112,695m/data=!3m1!1e3?hl=es-419>
- H. Ayuntamientos de isla Mujeres. (2021, 23 octubre). Quintana Roo -Isla Mujeres [Ilustración]. Localización Quintana Roo - Isla Mujeres. <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM23quintanaroo/municipios/23003a.html>
- Instituto Nacional de Antropología e Historia [INAH] (2019). Estadística de Visitantes. Sistema Institucional. Recuperado de <https://www.estadisticas.inah.gob.mx/>
- Instituto Nacional de Antropología e Historia [INAH] (2020). Zona Arqueológica El Meco. Recuperado de <https://www.inah.gob.mx/zonas/96-zona-arqueologica-el-meco>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2010). Discapacidad. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/temas/discapacidad/>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2008). *Fundamentos del marketing*. Pearson Education. México.
- Kotler, P., García de Madariaga, J.; Flores, J.; Bowen, J. & Makens, J. (2015) *Marketing turístico*. Pearson Education. México.
- Martínez, P. C. (2006). El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y Gestión*, núm (20). Julio 2006. Pp. 165-193 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- Monterrubio Cordero, J. C. (2009). COMUNIDAD RECEPTORA: ELEMENTO ESENCIAL EN LA GESTIÓN TURÍSTICA. *Gestión Turística*, 11, 101-111. <https://doi.org/10.4206/gest.tur.2009.n11-06>
- Navarro, D. (2015a). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos de Turismo*, 35, 335. <https://doi.org/10.6018/turismo.35.221641>
- Nilsson L. & Wiston K (2020) The experience of traveling for young people with a hearing impairment – Voices of invisible disabled Umeå University Department of Geography. Obtenido de : experiencia turismo jovenes con discapacidad auditiva.pdf
- Open Door Organization. (2020, noviembre). *ECONOMIC IMPACT OF DISABILITY TRAVEL REACHES* (N.º 1). https://opendoorsnfp.org/wp-content/uploads/2020/10/2020-Market-Study-Release_FNL.pdf

- Organización Mundial de la salud. (2021, 1 abril). Sordera y pérdida de la audición. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>
- Organización Mundial del Turismo (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486>
- Organización Mundial del Turismo (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones, OMT, Madrid. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>
- Porto, N., Rucci, C. A., Darcy, S., Garbero, N., & Almond, B. (2019). Critical elements in accessible tourism for Destination Competitiveness and comparison: Principal component analysis from Oceania and South America. *Tourism Management*, 75, 169–185. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.04.012>
- Sánchez, D. Gatica A. Ocampo, V. (2018). Propuesta de inclusión del talento humano con discapacidad sensorial en los centros de salud y bienestar. *Theorema Revista Científica* No.9. Julio-diciembre 2018.Pp. 8-13
- Santos Hernández, V., Zenker Castro, F., Fernández Belda, R., & Barajas Del Prat, J. J. (2006). Deficiencia, discapacidad y minusvalía auditiva. *Auditio*, 3(1), 19–31. <https://doi.org/10.51445/sja.auditio.vol3.2006.0035>
- Secretaría de Turismo [Sectur] (2015). #ZonasArqueológicas. Recuperado de <http://www.sectur.gob.mx/hashtag/2015/05/21/zonasarqueologicas/#:~:text=Una%20zona%20arqueol%C3%B3gica%20es%20un,representa%20parte%20del%20registro%20arqueol%C3%B3gico>
- Secretaría de Turismo [Sectur] (2018). *Vision Global del Turismo en México*. Recuperado de <https://www.datatur.sectur.gob.mx/Documentos%20compartidos/VisionGlobalTurismoAMexAbr2018.pdf>
- Tse, D.K. y Wilton, P.C. (1988): “Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension”, *Journal of Marketing*, 25(2), 204-212.
- William B. M.,. *Servicios de calidad al cliente: la cortesía en el trabajo*. México: Trillas, 1991.